

**Leistungsbeschreibung
Eco SIP Premium / Eco SIP Premium Professional
Voice Service SIP Premium / Voice Service SIP Premium Professional**

Ausgabe-Nr.: VSi20-1
Stand: Mai 2020

1. Allgemeines

Mit der Dienstleistung „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ stellt AVAYA dem Kunden einen paketorientierten IP-Sprachdienst zur Verfügung, der Sprachverbindungen des Kunden über das komplett digitalisierte Vermittlungs- und Transportnetz eines nationalen Teilnehmernetzbetreibers (TNB) führt. Übernommen wird dabei die Realisierung von abgehenden und ankommenden nationalen und internationalen Sprach- sowie Fax-Verbindungen, die innerhalb des Netzes und zwischen dem Netz des TNB und dem herkömmlichen Public Switched Telephony Network (PSTN) geführt werden können. Der Dienst wird über SIP-Accounts (Session Initialisation Protocol, SIP) zum Betrieb von Telefonanlagen und Unified Messaging- sowie Media-Server (im Folgenden zusammenfassend „TK-Anlage“) zur Verfügung gestellt. Der Betrieb von „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ wird von AVAYA nur an von AVAYA zertifizierten und freigegebenen Telefonanlagen gewährleistet.

Bei der Kombi-Option werden die SIP-Accounts dem Kunden auf einer separaten Datenanbindung zur Verfügung gestellt. Bei der Kombi-Option ist die Datenanbindung nicht Bestandteil von „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ und muss jeweils separat beauftragt werden. Die Nutzung eines kundeneigenen Internetanschlusses als Basis für die SIP Anschaltung ist bei „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ möglich.

2. Leistungen

2.1 Anschluss

AVAYA überlässt dem Kunden im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten:

- SIP Anschluss

- als Anlagenanschluss mit Durchwahrfunktion bzw. Mehrgeräteanschluss zu einer TK-Anlage.

Dies beinhaltet eine DSL-Anbindung als Trägerleitung für den SIP Dienst, ein Customer Premises Equipment („CPE“, in der Regel ein Router), einen oder mehrere Log-In Namen und Passwörter, die Mitnutzung der VoIP Infrastruktur des TNB, die Unterstützung des Sprachdatens Codex G.711 sowie die Unterstützung der DTMF-Funktion gemäß RFC 2833. Weiterhin unterstützt wird die Fax-Funktion gemäß T.38.

Die Anzahl der Sprachkanäle kann gemäß gültiger Preisliste „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ zur Verfügung gestellt werden.

2.2 Kombi-Option über Datenanbindung mit Voice-Ready

AVAYA stellt dem Kunden bei „Eco SIP Premium“ bzw. „Voice Service SIP Premium“ in Verbindung mit der separat zu bestellenden Leistung „Eco Internet (DSL)“, „Eco Internet (WLL)“, „Eco Internet Leased Line Business“ oder „Eco PrivateNet Business“ eine sogenannte Kombi-Option zur Verfügung, mit der der Kunde Sprache und Daten auf einer Local-Loop-Anbindung übertragen kann. Dabei werden die VoIP-Pakete mittels implementierter Quality-of-Service-Mechanismen bevorzugt vor der Warteschlange aller anderen Datentypen über die Local-Loop-Anbindung übertragen. Um diesen Priorisierungsmechanismus aufrecht zu erhalten, darf die maximale Bandbreite aller Sprachkanäle die realisierte Bandbreite des Anschlusses oder des evtl. angeschlossenen Backups nicht überschreiten. Für Planungszwecke ist ein Bandbreitenbedarf von 100 kbps pro Sprachkanal zu veranschlagen. Über die jeweilige maximale Anzahl hinausgehende Sprachkanäle können nur in Verbindung mit einer höheren Bandbreite der Local-Loop-Anbindung (Upgrade) realisiert werden. Während der Nutzung der „Eco SIP Premium“- bzw. „Voice Service SIP Premium“-Sprachanschlüsse wird die für den Zugang zum Internet zur Verfügung stehende Bandbreite entsprechend reduziert.

Weitere Details zu Voice-Ready ergeben sich aus der Leistungsbeschreibung „Eco Internet (DSL)“, „Eco Internet (WLL)“, „Eco Internet Leased Line Business“ sowie „Eco PrivateNet Business“ und den zugehörigen Preislisten.

2.3 Kombi-Option über Fremdanbindung

Alternativ zur Datenanbindung mit dem Leistungsmerkmal Voice-Ready von AVAYA kann der Kunde mit „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ die Kombi-Option auf der Anbindung eines fremden Anbieters (kundeneigene Datenanbindung oder bestellbare Internetanbindung von AVAYA) nutzen. Auch hier gilt ein Bandbreitenbedarf von 100 kbps pro Sprachkanal zu veranschlagen. Während der Nutzung der „Eco SIP Premium Professional“- bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“-Sprachanschlüsse wird die für den Zugang zum Internet zur Verfügung stehende Bandbreite entsprechend reduziert.

Nutzt der Kunde seine eigene vorhandene Datenanbindung, dann ist er dafür verantwortlich, dass die SIP-Signalisierungs- und Mediadaten Customer Premises Equipment (CPE)- oder netzbasierend mit einem Bandbreitenschutz mit hinreichender Bandbreite gegenüber den konkurrierenden Computerdaten übertragen werden. Im Übrigen hat der Kunde durch Kunden Equipment verursachte Veränderungen der Quality of Service Parameter wie insbesondere die Erhöhung des Mund-zu-Ohr-Delays, des Jitters, des Paketverlustes und der Reduzierung der Verfügbarkeit sowie Inkompatibilitäten und Ausfälle selbst zu verantworten.

„Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ benötigt pro Sprachkanal mit dem Codec G.711 (bei 2 Frames/Paket bzw. 20 ms Codec-Delay) 80,8 kbps an Bandbreite jeweils in beide Richtungen. Zusätzlich zu diesem Bandbreitenbedarf sollte noch eine Reserve (ca. 10%) für die Signalisierungsprotokolle wie insbesondere das RTCP (RealTime Control Protocol) berücksichtigt werden.

Des Weiteren ist der Kunde für den Schutz seines SIP Trunks sowie der Telefonanlage gegen Angriffe von außen verantwortlich.

Ein Session Border Controller (SBC) ist ausdrücklich nicht Bestandteil der Leistung „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“.

2.4 SIP-Access

AVAYA überlässt dem Kunden bei „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ einen SIP-Trunk, der über einen SIP-Login (User, Passwort) oder eine feste öffentliche IP Adresse (Fix-IP Authentifizierung) registriert wird, und weist ihm hierfür einen oder mehrere Rufnummernblöcke und/oder mehrere Einzelrufnummern aus dem Rufnummernraum zu, den die Bundesnetzagentur dem TNB zugeteilt hat. Alternativ ist die Mitnahme eines oder mehrerer dem Kunden von einem anderen Anbieter zugewiesener, geografischer Rufnummernblöcke und/oder Einzelrufnummern mit einer entsprechenden Beantragung möglich (siehe 2.5 Rufnummern). Über ein Ethernet Interface (10Base-T) wird dem Kunden die gesicherte SIP-

Kommunikation bereitgestellt. Bei „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ mit Nutzung einer Internetanbindung von Avaya als Trägerleitung für den SIP Access ist die Absicherung der Telefonanlage durch einen Session Border Controller (SBC) notwendig. Bei Nutzung der kundeneigenen Datenanbindung als Trägerleitung für den SIP Access ist der Kunde für die Absicherung der Telefonanlage verantwortlich. AVAYA teilt dem Kunden schriftlich auf dem Postweg vor Aktivierung des SIP Trunks die Zugangsdaten für das SIP-Login bzw. die feste öffentliche IP Adresse mit.

Auf Wunsch des Kunden, z.B. bei Verlust, können die Zugangsdaten erneut zugesendet werden. Dies kann per SMS an eine in der Beauftragung genannte nationale Mobilfunknummer oder, soweit vom Kunden ausdrücklich gewünscht, per E-Mail an eine in der Beauftragung genannte E-Mail-Adresse geschehen. Der Kunde stellt sicher, dass diese genannten Kommunikationswege nur von berechtigten Mitarbeitern empfangen werden. Darüber hinaus ist der Kunde sich über das grundsätzliche Informationssicherheitsrisiko im Rahmen einer Übermittlung von sensiblen Daten durch unverschlüsselte SMS oder E-Mail bewusst und billigt dies.

2.5 Rufnummern

Sofern der Kunde nicht bereits über eine Teilnehmerrufnummer verfügt oder eine bestehende nicht behalten möchte, erhält der Kunde über AVAYA eine oder mehrere geografische Teilnehmerrufnummern.

Ein Anlagenanschluss beinhaltet eine Durchwahlnummer (DDI) mit einem Rufnummernblock (RNB) für die direkte Anwahl von Nebenstellen einer TK-Anlage, dessen Größe sich nach den geltenden Vorschriften der Bundesnetzagentur richtet. Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich.

Unter einer Durchwahlrufnummer bzw. Rufnummer werden nur Anlagenanschlüsse mit denselben Zusatzleistungen überlassen. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner Anlagenanschlüsse oder neue Anlagenanschlüsse bestellt.

Der Kunde ist verpflichtet, zugeteilte Rufnummern nur im Rahmen ihrer Zuteilung zu nutzen. Dies beinhaltet auch die korrekte Nutzung von Rufnummernblöcken aller berechtigten Nebenstellen. Jede Änderung der Rufnummern und der Rufnummernblöcke muss unverzüglich angezeigt werden.

Bezüglich der Größe des zugewiesenen Rufnummernblockes empfiehlt AVAYA ausdrücklich die ausschließliche Nutzung zugewiesener Durchwahlrufnummern. Nutzt der Endkunde oder Reseller mehr als die zugewiesenen Durchwahlrufnummern – verlängert der Endkunde also insbesondere die Stellenanzahl der Durchwahlrufnummern – erfolgt dies ausschließlich auf sein eigenes Risiko und eigene Kosten. In diesem Fall ist AVAYA berechtigt, die angefallenen Verbindungen zu und von den nicht zugewiesenen, aber dennoch genutzten Durchwahlrufnummern zu berechnen.

Die Mitnahme einer von einem anderen Anbieter zugeteilten Rufnummer ist mit einer entsprechenden Beantragung möglich (Portierung). Auf Wunsch des Kunden unterstützt AVAYA diese lokale Portabilität von Rufnummern. Das heißt, beim Wechsel des Kunden von einem anderen Netzbetreiber zu „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ kann der Kunde die bisherige Rufnummer behalten, vorausgesetzt, er wechselt nicht gleichzeitig in ein anderes Ortsnetz. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an AVAYA. AVAYA führt erst nach erfolgreicher Installation des zugehörigen Daten-Anschlusses die Kündigung des Anschlusses beim bisherigen Netzbetreiber im Auftrag des Kunden durch und koordiniert die Portierung der Rufnummer(n). Mit der Kündigung werden alle Leistungen, für die der gekündigte Anschluss als Grundlage diente (wie z. B. ein T-DSL), deaktiviert. Die Kündigung solcher Leistungen, sowie eventuell aufgeschalteter Telefon-/Datentarife kann nicht durch AVAYA vorgenommen werden und muss durch den Kunden direkt bei seinem bisherigen Netzbetreiber erfolgen. Die Portierung kann nur erfolgen, wenn das Vertragsverhältnis zwischen Kunde und dem abgebenden Netzbetreiber dies zulässt. Verzögerungen in der Bereitstellung der Leistung, die durch solche Vertragsbindungen hervorgerufen werden, liegen nicht im Verantwortungsbereich von AVAYA. AVAYA behält sich im Falle einer vom Kunden zu verantworten Verzögerung vor, die bis zum Portierungstermin entstandenen Kosten dem Kunden in Rechnung zu stellen.

Die maximale Größe eines kostenfreien Rufnummernblockes sowie die Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke sind in der folgenden Tabelle aufgeführt und dürfen nicht überschritten werden.

Anzahl Sprachkanäle	Max. Größe eines kostenfreien Rufnummernblockes	Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke
4	30	100
10 bis 19	100	500
20 bis 29	300	500
30 bis 59	500	1.000
60 bis 89	1.000	3.000
90 bis 119	2.000	3.000
120 bis 129	2.000	4.000
130 bis 149	3.000	4.000
150 bis 179	3.000	5.000
180 bis 239	4.000	10.000
240 bis 479	5.000	10.000

Möchte der Kunde auf dem SIP-Trunk mehr neue Rufnummern als in der oben stehenden Tabelle unter „Summengröße aller zugewiesenen Rufnummernblöcke“ genannt nutzen, muss er diesen zusätzlichen Rufnummernbedarf bei der Bundesnetzagentur beantragen.

Die Vorlage der Bescheinigung der Bundesnetzagentur ist die Grundlage für die Zuteilung weiterer Rufnummern durch den TNB.

2.6 Verbindungen

Die hergestellten Verbindungen dienen der Übermittlung von Sprache. Sie können auch zur Übermittlung von Nichtsprachsignalen, namentlich von DTMF-Tönen und Faxübertragungen, genutzt werden. SIP-Sprachverbindungen werden gemäß RFC 3261 und gemäß der in Punkt 2.3 Spezifikation zu anderen User-Agent Clients („UAC“) über die zentralen B2BUA des Teilnehmernetzbetreibers (TNB) aufgebaut. Unzulässig sind Anwendungen, bei denen ein Aufbau der Sprachdaten-Session (inkl. DTMF-Dienst gemäß RFC 2833 und Fax-Dienst gemäß T.38) von vornherein nicht gewünscht bzw. von der Anwen-

**Leistungsbeschreibung
Eco SIP Premium / Eco SIP Premium Professional
Voice Service SIP Premium / Voice Service SIP Premium Professional**

Ausgabe-Nr.: VSi20-1
Stand: Mai 2020

dung technisch verhindert wird. Derartige technische Sperren oder Konfigurationen sind geeignet, die Telekommunikationsdienstleistung zu stören. Die SIP-Signalisierung dient ausschließlich zur Übermittlung von Informationen zur Steuerung des Verbindungsaufbaus, des Verbindungsabbaus und der technischen Einrichtungen der VoIP-Infrastruktur und darf nicht anderweitig genutzt werden. Unterstützt wird ausdrücklich nicht die Notrufnummer bei Ausfall des Endkunden-IP Netzwerkes sowie die erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbit/s.

Die althergebrachten PSTN-Dienste Fax und Modem wurden für TDM-basierte Verbindungen konstruiert und sind über IP-Weitverkehrsnetze nur eingeschränkt realisierbar. Insbesondere die je nach verwendetem Internetzugang gegebenenfalls deutlich höhere Latenz der Sprachdaten stört Modem-Codices erheblich. Da zur Übermittlung von Faxnachrichten das historisch gewachsene T.30-Protokoll genutzt wird, gibt es in der Praxis diverse Protokollabweichungen zum T.30-Standard, so dass einige marktgängige Faxgeräte den Fax-Standard T.30 nicht einhalten. Insbesondere bei Multifunktions-Printern ist mit Inkompatibilitäten zu rechnen. AVAYA kann nicht in jedem Einzelfall gewährleisten, dass ein einmal bei einem Kunden erfolgreich installiertes Faxgerät auch beim Endkunden von AVAYA erfolgreich installiert werden kann. Sollte ein Faxgerät zum Einsatz kommen, welches nicht hinreichend kompatibel zu T.30 ist, wird die Installation eines herkömmlichen ISDN- oder analogen Anschlusses empfohlen.

Nicht unterstützt werden zudem jegliche Arten der analogen und digitalen Datenübertragung. Auch werden Anschaltung von ISDN-Sondergeräten, wie z.B. ISDN-basierte Videokonferenzsysteme, Brandmeldeanschaltungen, Notrufnummern (bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes) sowie Frankiermaschinen nicht unterstützt.

Verbindungen mit Anschlüssen anderer Festnetz- und Mobilfunksprachnetze – inklusive anderer VoIP-Netze werden über die dezentralen Media-Gateways des TNB aufgebaut. Hierbei können auf Grund der technischen Gegebenheiten in den anderen Netzen die Übertragungsart, die Verfügbarkeit und die nutzbare Übertragungsgeschwindigkeit bzw. -qualität und die Telefonieleistungsmerkmale eingeschränkt sein. AVAYA ist hierfür nicht verantwortlich. Verbindungen können von den überlassenen Anschlüssen zu jedem Teilnehmeranschluss in allen nationalen und internationalen Fest-, Mobil- und Funknetzen realisiert werden.

Verbindungen mit Anschlüssen zu anderen Netzen – insbesondere im Ausland – werden nur hergestellt, soweit dies technisch und betrieblich möglich ist. Durch die technischen Gegebenheiten und unterschiedliche Qualitätsstandards anderer Telekommunikationsnetze können sich Einschränkungen in der Übertragungsgeschwindigkeit und Verfügbarkeit von Leistungsmerkmalen ergeben. So kann z. B. die Rufnummernübertragung in Mobilfunknetze und internationale Netze eingeschränkt sein.

Der Dienst „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ stellt Verbindungen zu Sonderdiensten zur Verfügung, soweit dies im Rahmen des rechtlichen Zulässigen, sowie der technischen und betrieblichen Möglichkeiten von AVAYA liegt.

Verschiedene Sonderrufnummern sind nur durch eine Deaktivierung der Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x- Verbindungen erreichbar. Bei Nutzung von Sonderrufnummern werden dem Kunden alle anfallenden Kosten des Sonderrufnummernbetreibers berechnet. Dies gilt auch für Verbindungskosten, die durch Weitervermittlungsdienste der Auskunftsbetreiber anfallen. Im Interesse des Kundenschutzes wird eine Verbindung zu einer 0900-Rufnummer nur bis zu einer maximalen Dauer von 60 Minuten hergestellt.

Eine dauerhafte Voreinstellung eines anderen Verbindungsnetzbetreibers oder die Auswahl im Einzelfall ist nicht möglich. Es können keine Verbindungen mit der gesprächsweisen Auswahl (010XY) eingeleitet werden.

2.7 Leistungsmerkmale

Dem Kunden stehen die nachfolgend genannten Leistungsmerkmale zur Verfügung, unter der Voraussetzung, dass diese auch von der Endeinrichtung (z. B. Telefon, TK-Anlage) des Kunden unterstützt werden.

- **Anzeige der Rufnummer des Anrufers**
Die Rufnummer des Anrufers wird bei ankommenden Verbindungen angezeigt, wenn diese Funktion nicht vom Anrufer unterdrückt wird.
- **Übermittlung der eigenen Rufnummer**
Die Rufnummer des Anschlusses wird an den Angerufenen übermittelt. Die Anzeige beim Gesprächspartner ist abhängig von der Ausstattung der Endeinrichtung und der Einstellung des Anschlusses.
- **Übermittlung der Rufnummer an den Anrufer**
Die Rufnummer des angerufenen Anschlusses wird an den Anrufer übermittelt, sofern der Anrufer dies wünscht.
- **CLIR (Rufnummerunterdrückung)**
Die Übermittlung der eigenen Rufnummer wird bei abgehenden Telefonverbindungen – mit Ausnahme der Verbindungen zu Notrufanschlüssen für die Polizei und die Feuerwehr – ständig (optional) oder fallweise durch den Kunden unterdrückt. Die ständige Unterdrückung wird auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA eingerichtet, die fallweise Unterdrückung wird vom Kunden selbst eingerichtet.
- **Anrufweiterschaltung (Call Forwarding, CFW)**
Ankommende Verbindungen können zu einem anderen Anschluss umgeleitet werden. Der Kunde kann an seinem Telefon selbst eingeben, in welchen Fällen und zu welcher Rufnummer die Weiterschaltung erfolgen soll:
 - Ständige Anrufweiterschaltung (CFW unconditional)
 - Anrufweiterschaltung bei Nichtmelden nach 20 Sekunden (CFW no answer)
 - Anrufweiterschaltung bei besetztem Anschluss (CFW busy)
- **Halten, Rückfrage / Makeln**
Der Kunde kann während einer bestehenden Verbindung eine zweite Verbindung aufbauen oder annehmen (Rückfrage) und zwischen den Verbindungen wechseln (Makeln).
- **Dreierkonferenz**
Der Kunde kann zwei Verbindungen so zusammenschalten, dass alle drei Gesprächspartner miteinander sprechen können.

2.8 Optionale Leistungsmerkmale

AVAYA erbringt jeweils nach Vereinbarung die nachfolgenden zusätzlichen Leistungen im Rahmen der bestehenden technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen gesondertes Entgelt, das sich nach der jeweiligen gültigen Preisliste richtet.

Zusätzliche Leistungen bei Anlagenanschlüssen stellt AVAYA grundsätzlich nur für alle angeschalteten Anschlüsse bereit, die unter einer Durchwahlnummer bzw. Rufnummer zusammengefasst sind. Dies gilt auch, wenn der Kunde eines bestehenden Vertragsverhältnisses Änderungen seiner zusätzlichen Leistungen oder neue zusätzliche Leistungen bestellt.

- **CLIP – no screening (Rufnummerninformation)**
Kundenspezifische Rufnummerninformationen des Anlagenanschlusses werden bei abgehenden Telefonverbindungen zusätzlich übermittelt (z. B. Übermittlung einer Servicenummer).
- **Sperre von 0900-, 118xx-, 018x- und 012x-Verbindungen**
Abgehende Verbindungen zu diesen Servicenummern werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA gesperrt. Standardmäßig ist die Erreichbarkeit dieser „offline-gebillten“ Rufnummern, bei denen der Dienstanbieter den Anruferpreis festlegt, gesperrt. AVAYA behält sich vor, die Kosten für Verbindungen zu diesen Rufnummern in einer gesonderten Rechnung darzustellen. Eine nachträgliche Freischaltung oder Sperrung dieser Servicenummern ist mit Wirksamkeit zum ersten Tag des folgenden Monats möglich, sofern die Anforderung spätestens 5 Werktage vor Monatsende bei AVAYA eingeht.
- **Sperre von Auslandsverbindungen**
Abgehende Verbindungen ins Ausland werden auf schriftlichen Wunsch des Kunden von AVAYA gesperrt und entsperrt.
- **MCID (Identifizieren)**
Auf schriftlichen Antrag des Kunden identifiziert AVAYA kostenpflichtig Anschlüsse, von denen ankommende Verbindungen ausgehen, sofern der Kunde in einem zu dokumentierenden Verfahren schlüssig ausführt, das Ziel bedrohender oder belästigender Anrufe zu sein, und er die Anrufe nach Datum und Uhrzeit eingrenzt. Dies gilt auch, wenn der Anrufer die Rufnummernübermittlung unterdrückt hat.

2.9 Rechnung

Der Kunde erhält von AVAYA eine monatliche Rechnung und auf Wunsch zusätzlich eine Aufstellung über alle in Rechnung gestellten Verbindungen (EVN). Sofern vorhanden, werden im EVN ferner die Durchwahlnummern ausgewiesen. Der EVN wird dem Kunden elektronisch bereitgestellt. Dieser ist jederzeit über Internet auf einem gesicherten FTP-Server abrufbar.

Standardmäßig wird der EVN gekürzt um die letzten drei Stellen der Zielrufnummer bereitgestellt. Auf Wunsch kann der EVN ungekürzt zur Verfügung gestellt werden.

2.10 Mitwirkungspflichten des Kunden

Der Kunde muss sicherstellen, dass durch das Kundennetzwerk (LAN-Infrastruktur) keine Beeinträchtigung der priorisierten Daten in Bezug auf Jitter und Delay erfolgen darf. Im Fall das die eingesetzte Telefonanlage nicht durch AVAYA über einen Miet-, Wartungs- oder Managed Service Vertrag direkt serviert wird, hat der Kunde im Falle einer Störung oder Beeinträchtigung des Dienstes „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ AVAYA bei der Entstörung angemessen u.a. mit Testanrufen, Call Logs aus der Telefonanlage sowie Konfigurationsanpassungen an seiner Telefonanlage zu unterstützen. Bei Störungen, die auf kundeneigenes Equipment zurückzuführen sind, hat AVAYA das Recht die entstandenen Aufwendungen dem Kunden dafür in Rechnung zu stellen.

Des Weiteren gilt folgendes als vereinbart:

- Unter keinen Umständen werden mehr als die pro Datenanbindung geplanten Sprachkanäle aufgebaut.
- Unter keinen Umständen werden mehr als die beauftragten Sprachkanäle aufgebaut.
- Bei 60% der Wählversuche kommt eine Verbindung zustande.
- Kein software- oder hardwarebasierter, automatisierter und zeitgleicher Rufaufbau (Power Dialer bzw. Predictive Dialer).
- Bezogen auf die maximal gleichzeitig nutzbaren Sprachkanäle bei „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ werden nicht mehr als die in der folgenden Tabelle genannten Verbindungsaufbauten pro Sekunde (Call Attempts per Second, „CAPS“) eingeleitet.

Anzahl beauftragter Sprachkanäle	Maximale Verbindungsaufbauversuche pro Sek. (CAPS)	Minimale Dauer zwischen Verbindungsaufbauversuchen (Sekunden)
4	0,5	2,000
10	0,7	1,429
20	1,0	1,000
30	1,3	0,769
40	1,6	0,625
50	1,8	0,556
60	2,1	0,476
70	2,3	0,435
80	2,5	0,400
90	2,7	0,370
100	2,9	0,345
110	3,1	0,323
120	3,3	0,303
130	3,5	0,286
140	3,6	0,278
150	3,8	0,263
160	4,0	0,250
170	4,1	0,244
180	4,3	0,233
190	4,4	0,227
200	4,6	0,217
210	4,7	0,213
220	4,9	0,204
230	5,0	0,200
240	5,2	0,192
250	5,3	0,189
260	5,4	0,185

**Leistungsbeschreibung
Eco SIP Premium / Eco SIP Premium Professional
Voice Service SIP Premium / Voice Service SIP Premium Professional**

Ausgabe-Nr.: VSI20-1
Stand: Mai 2020

Anzahl beauftragter Sprachkanäle	Maximale Verbindungsaufbauversuche pro Sek. (CAPS)	Minimale Dauer zwischen Verbindungsaufbauversuchen (Sekunden)
270	5,6	0,179
280	5,7	0,175
290	5,8	0,172
300	6,0	0,167

Verstößt der Kunde gegen die vorgenannten Nutzungsvoraussetzungen, ist AVAYA im Hinblick auf den betroffenen Anschluss zur sofortigen außerordentlichen Kündigung aus wichtigem Grunde berechtigt. Sonstige Leistungen, die von einem Missbrauch des Kunden nicht betroffen sind, bleiben davon unberührt.

2.11 Nomadische Nutzung

Der Kunde ist zur nomadischen Nutzung zugewiesener geografischer Rufnummern nur unter Beachtung der Allgemeinverfügung der Bundesnetzagentur zur Struktur und Ausgestaltung des Nummernbereichs für Ortsnetzrufnummern berechtigt. Die Zuweisung einer geografischen Rufnummer an den Kunden und ihre spätere Nutzung ist nur zulässig, wenn der Kunde seinen Sitz in den Grenzen des betroffenen Ortsnetzbereiches hat. Zur Überprüfung dieses Ortsbezuges hat der Kunde AVAYA vor der Zuweisung der Rufnummer entsprechende Nachweise des Endkunden (Handelsregisterauszug o.ä.) zu übermitteln. AVAYA ist berechtigt, bei der Zuweisung und der späteren Nutzung von geografischen Rufnummern die Einhaltung der Ortsnetzbereiche zu überprüfen und entsprechende Nachweise vom Kunden zu fordern. „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ unterstützt für geografische Rufnummern die Weiterleitung eines Notrufs über die VoIP-Infrastruktur des TNB zu der Einsatzzentrale, die dem Standort des Endkunden am nächsten ist. Der TNB kann einen Notruf nur zu der Einsatzzentrale leiten, die dem vom Kunden angegebenen Standort am nächsten ist. Dies hat zur Folge, dass die Einsatzkräfte (Polizei, Feuerwehr, Notarzt etc.) nach Absetzen eines Notrufs bei dem der Anrufende nicht mehr in der Lage ist, seinen tatsächlichen Standort anzugeben (so genannter „Röchelruf“), den angegebenen Standort anfahren. Nutzt der Kunde eine ihm zugewiesene Rufnummer an einem Standort, der vom angegebenen abweicht, so hat dies zur Folge, dass die Einsatzkräfte vergeblich ausrücken. Die hierdurch entstehenden Risiken und Kosten sind vom Kunden zu tragen.

2.12 Verschlüsselung

Optional kann der SIP Trunk zusätzlich bei der Variante mit Registrierung verschlüsselt werden. In diesem Fall erfolgt die SIP Signalisierung ausschließlich mit dem Standardverfahren TLS („Transport Layer Security“ 1.0). Die Mediendaten werden in diesem Fall ausschließlich mit dem Standardprotokoll SRTP („Secure Real Time Protocol“) übertragen. Zur Authentifizierung muss das eingesetzte Unified Communications System einem TNB-Zertifikat des Zertifikatsgebers (CA, „Certified Authority“) Thawte vertrauen. Bei der Verwendung der TSL/SRTP-Verschlüsselung ist keine Funktion des Fax-Protokolls T.38 mehr möglich.

3. Service Level Agreement (SLA)

3.1 Geografische Verfügbarkeit

Alle Zusagen zur geografischen Verfügbarkeit der Anschlüsse sind vorbehaltlich, da erst nach einer Messerkundung eine genaue Aussage über Qualität und Länge der Internet-Leitung, bzw. physikalischen und räumlichen Gegebenheiten erfolgen kann.

3.2 Dienstverfügbarkeit

Die mittlere Verfügbarkeit für den Dienst „Eco SIP Premium“ bzw. „Voice Service SIP Premium“ beträgt 99,9%. Die mittlere Verfügbarkeit für den Dienst „Eco SIP Premium Kombi-Option“, „Voice Service SIP Premium Kombi-Option“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ beträgt 99,9%. Die mittlere Verfügbarkeit beschreibt den prozentualen Anteil, zu dem die Leistung im vereinbarten Leistungsumfang in der Messperiode zur Verfügung steht. Die Dienstverfügbarkeit wird am Ende einer Messperiode ermittelt. Eine Messperiode dauert jeweils 1 Jahr bzw. 525.600 Minuten beginnend mit dem Bereitstellungsdatum des Dienstes.

Die Dienstverfügbarkeit wird nicht eingeschränkt durch:

- Fehler, die im Verantwortungsbereich des Kunden liegen
- Unvermeidbare Unterbrechungen aufgrund von Änderungswünschen des Kunden
- Fehler, die durch höhere Gewalt hervorgerufen werden und
- Wartungsarbeiten.

Die Verfügbarkeit der Datenanbindung im Rahmen der Kombi-Option ergeben sich je nach bestelltem Produkt aus der zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung bzw. nach der Leistungsbeschreibung der kundeneigenen Datenanbindung.

3.3 Fremdprodukte / Einschränkungen

Fremdprodukte (nicht von AVAYA gestellte Endgeräte, Leitungen oder ähnliches) können mit dem Dienst „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ verbunden werden. Dies bedarf im Einzelfall einer Klärung mit AVAYA. Bei Verbindungen zu Anschlüssen anderer Netze oder Verwendung von Fremdprodukten können sich aufgrund technischer Gegebenheiten und unterschiedlicher Qualitätsstandards Einschränkungen im dargestellten Leistungsumfang ergeben, für die AVAYA keine Gewährleistung übernehmen kann. Alarm- und Notrufsysteme werden generell nicht unterstützt.

Die VoIP-Technologie kann nicht alle Funktionen der klassischen Sprachtelefonie (mit ISDN- oder Analog-Anschluss) abbilden. Insbesondere die folgenden Funktionalitäten werden daher nicht unterstützt: Notruffunktion bei Ausfall des Endkunden-IP-Netzwerkes; erweiterte Funktionalität bzw. Kompatibilität für Faxgeräte wie z.B. eine Übertragungsgeschwindigkeit von mehr als 14,4 kbps; Anschaltung von Geräten, die sprachferne ISDN-Sonderdienste nutzen, wie z.B. Gefahrenmeldeanlagen, Electronic Cash-Terminals, Arztabrechnungssysteme, Zählerfernablesysteme, Industrielle Anlagenüberwachungen und -steuerungen, Fax Gruppe 4-Geräte, TK-Anlagenfernwartungs- und ISDN-Videokonferenz-Systeme, Anschaltung von Geräten, die sprachnahe ISDN-Sonderdienste nutzen, wie z.B. Aufzug-Notrufsysteme.

3.4 Serviceleistungen

Die angebotenen Serviceleistungen werden grundsätzlich innerhalb der vereinbarten Service Einsatzzeit Remote erbracht, es sei denn in der Leistungsbeschreibung ist ausdrücklich etwas anderes vermerkt. Leistungen, die nicht durch das SLA abgedeckt sind, werden dem Kunden stets gesondert und zu den bei AVAYA gültigen Listenpreisen berechnet. Folgende Serviceleistungen sind enthalten:

3.4.1 Leistungsbereitschaft

Bereithalten von Service-Zentren mit ausgebildetem Fachpersonal, Mess-, Prüf- und Diagnosegeräten und -programmen, Service-Fahrzeugen sowie Ersatzbaugruppen und Austauschteilen.

3.4.2 Serviceannahme (Service Desk)

AVAYA nimmt Serviceanforderungen während der Serviceannahmezeit entgegen. Die Störungsannahmezeit und die Kommunikationswege sind in den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“ festgelegt.

3.4.3 Geschäftszeit

Die Geschäftszeit ist von Montag – Freitag 08:00 – 16:00 Uhr, ausgenommen Feiertage.

3.4.4 Service Einsatzzeit Remote

Die Service Einsatzzeit Remote ist von Montag – Sonntag, jeweils von 00:00 – 24:00 Uhr, an 365 Tagen im Jahr.

3.4.5 Reaktionszeit

Mit der Bearbeitung der Störung wird während der Service Einsatzzeit Remote innerhalb der vereinbarten Reaktionszeit begonnen. Die Reaktionszeit beträgt 2 Stunden.

3.4.6 Entstörfrist

Mit dem TNB wurde eine Entstörfrist (TTR, Time To Restore) vereinbart. Maßgebend sind die Zeitpunkte im Trouble Ticket System des TNB, die die Öffnung des Störungstickets bzw. die Behebung der Störung angeben. Nicht eingerechnet werden Zeiten in denen der Kunde oder Dritte, für die AVAYA nicht einzustehen hat, für Verzögerungen bei der Entstörung verantwortlich ist. Die TTR gilt nicht für eine nicht von AVAYA zu vertretende Beschädigung oder Zerstörung der physikalischen Anbindung.

Mit dem Lieferpartner wurde für Fehler, die signifikanten Einfluss auf die Systemfunktion haben, wie beispielsweise Totalausfall des Dienstes „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“, eine TTR von 8 Stunden während der Bereitschaftszeit vereinbart, sofern sich das Problem ohne Vor-Ort-Einsatz beheben lässt. Die TTR wird nur im Zeitraum Montag – Freitag (mit Ausnahme von bundes-einheitlichen gesetzlichen Feiertagen) von 08:00 bis 18:00 Uhr gemessen.

Abweichend gelten für die Kombi-Option die Entstörfristen von „Eco Internet (DSL)“, „Eco Internet (WLL)“, „Eco Internet Leased Line“, „Eco Internet Leased Line Business“ bzw. „Eco PrivateNet Business“ – mindestens jedoch eine TTR von 8 Stunden.

3.4.7 Telefonsupport

AVAYA bietet im Rahmen des Telefonsupports telefonische Unterstützung und Beratung zur Störungseingrenzung und –beseitigung. Ziel ist, im Servicefall qualifizierte Hinweise zu geben, Probleme zu vermeiden oder bereits eingetretene Schwierigkeiten schnell zu beseitigen.

3.4.8 Incident Management

AVAYA betreibt für alle Anschlüsse im Rahmen von „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ ein reaktives Fehlermanagement. Reaktives Fehlermanagement bedeutet, dass der Kunde im Fehlerfall eine Störungsmeldung im AVAYA Service Desk abgeben muss und AVAYA daraufhin im Rahmen des SLA mit der Entstörung beginnt.

Steht der TNB im direkten Kontakt zu dem beim Kunden installierten System, leistet er Ferndiagnosen und sofern technisch möglich, Störungsbeseitigung durch Sofortmaßnahmen oder Veranlassung sonstiger zur Instandsetzung erforderlicher Schritte. AVAYA leitet bei Störungen Vorabmaßnahmen zur Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit der Leistung ein (reaktiv) und veranlasst bei Bedarf und innerhalb der AVAYA-Geschäftszeit die Änderung von Kundendaten im System ohne Einsatz vor Ort.

Ist eine Störung ohne Einsatz vor Ort nicht zu beheben, beseitigt AVAYA Schäden vor Ort (Instandsetzung), die bei sachgemäßem Gebrauch durch natürliche Abnutzung entstanden sind, sofern die schadhafte Teile reparabel sind. Erforderlichenfalls werden dazu Austauschbaugruppen oder –komponenten verwendet. Ist für eine Entstörung der Zugang zu einem Standort des Endkunden erforderlich, so ist vom Kunden sicherzustellen, dass der TNB zu dem vom TNB genannten Zeiten Zutritt zu den entsprechenden Räumlichkeiten des Endkunden erhält und dass ein Ansprechpartner vor Ort zur Verfügung steht, der befugt ist, die notwendigen Maßnahmen zu ergreifen und der über die zur Entstörung erforderlichen Informationen verfügt. Sollten diese Mitwirkungspflichten durch den Endkunden nicht eingehalten werden, wird die entsprechende Verzögerung bei der Berechnung der TTR nicht berücksichtigt. AVAYA bleibt jedoch verpflichtet, die Entstörung vorzunehmen. Des Weiteren wird der Zeitraum zwischen dem vom TNB erwünschten Zutrittsstermin und dem Zeitpunkt, zu dem der Zutritt ermöglicht wird, bei der Berechnung der Dienstverfügbarkeit nicht gewertet. Ist die Leistungserbringung vor Ort aus vom Kunden zu vertretenden Gründen nicht möglich, wird ein neuer Termin vereinbart und die ggf. zusätzlich erforderliche Anfahrt berechnet. Einsätze vor Ort außerhalb der AVAYA-Geschäftszeit erfolgen stets gegen gesonderte Berechnung.

AVAYA ist berechtigt, dem Kunden für jede Störungsbeseitigungsmaßnahme, bei der die Störung im Verantwortungsbereich des Kunden oder eines Dritten lag, für den AVAYA nicht einzustehen hat, ein einmaliges Entgelt gemäß der Preisliste zu berechnen.

Ist das eingesetzte Abschluss-Equipment defekt oder lässt sich die Originalkonfiguration nicht mehr in Betrieb nehmen, so wird ein neues Abschluss-Equipment unverzüglich nach entsprechender Diagnose durch den TNB kostenfrei an den Kunden verschickt. Beauftragt der Kunden einen kostenpflichtigen Express-Austausch des Abschluss-Equipments, so wird dieses innerhalb von 6 Stunden nach Eingang der Beauftragung beim TNB mit einer funktionsfähigen Grundkonfiguration an den Installationsort ausgeliefert. Der Kunde nimmt den Austausch des Abschluss-Equipments eigenständig vor und informiert AVAYA, sobald der Austausch stattgefunden hat. AVAYA wird daraufhin den TNB unverzüglich mit der Wiederherstellung der kundenspezifischen Konfiguration beauftragen. Wünscht der Kunden den Austausch des Abschluss-Equipments durch einen Techniker vor Ort, so kann dies kostenpflichtig beauftragt werden. Der Kunde veranlasst die Rücksendung des defekten Abschluss-Equipments an AVAYA.

3.4.9 Continuity Management

Zur Optimierung und Leistungssteigerung des Netzes und der technischen Systeme sieht der TNB Wartungsfenster außerhalb der üblichen Geschäftszeiten vor. Planmäßige Wartungen der für die Erbringung der Dienste bereitgestellten Systeme werden nach Möglichkeit in der Nacht von Samstag auf Sonntag zwischen 0:00 und 6:00 Uhr durchgeführt, auch wenn diese nicht besonders angekündigt werden. AVAYA behält sich, mit angemessener Ankündigung, vor, Wartungsarbeiten aufgrund technischer oder betrieblicher Erfordernisse auch außerhalb dieses Zeitraums durchzuführen oder die genannten Wartungszeiten zu ändern.

Während der Wartungszeit wird AVAYA die Möglichkeit eingeräumt, ihre technischen Einrichtungen im notwendigen und auf ein Minimum begrenzten Umfang außer Betrieb zu nehmen. Im Falle eines erforderlichen Einsatzes am Standort des Kunden erfolgen Wartungen innerhalb der AVAYA-Geschäftszeiten und nach Absprache mit dem Kunden. Nach Möglichkeit werden die Geschäftsabläufe des Kunden nur im unbedingt notwendigen Umfang beeinträchtigt.

Leistungsbeschreibung

Eco SIP Premium / Eco SIP Premium Professional

Voice Service SIP Premium / Voice Service SIP Premium Professional

Ausgabe-Nr.:

VSi20-1

Stand:

Mai 2020

3.4.10 Release Management

Die nötige Softwarepflege für die von AVAYA im Rahmen des „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ betriebenen und vom Update betroffenen Systeme und Komponenten umfasst:

- Maßnahmen, die AVAYA zur Erhaltung der Betriebsbereitschaft für erforderlich hält, ggf. werden technische Änderungen und Verbesserungen (Software-Updates) durchgeführt.
- Die Beseitigung von Störungen, die nach der Diagnose von AVAYA auf reproduzierbaren Problemen in der aktuell eingesetzten, unveränderten Fassung der Software beruhen; die Korrektur kann nach Problemlage in einer Übergangs- oder Umgehungslösung bestehen.

Das Liefern und Einbringen von Software mit zusätzlichen Leistungsmerkmalen (Upgrade) ist nicht Bestandteil der Softwarepflege und wird zu den bei AVAYA gültigen Listenpreisen berechnet.

3.4.11 Change Management

Wünscht der Kunde Änderungen der Konfigurationsparameter müssen diese schriftlich über das zuständige Carrier Service Team oder die Serviceannahme an AVAYA gerichtet werden (Change Request). Änderungswünsche werden nicht wirksam bevor AVAYA diese ausdrücklich oder konkludent bestätigt. Das Change Management umfasst die Annahme von Änderungsaufträgen, die Abstimmung der Änderungsausführung, die Durchführung der Änderung, die Dokumentation und die Kundeninformation über die Ausführung der Änderung, sowie die Festlegung des neuen Dienstleistungsentgeltes nach durchgeführter Änderung. Können die Änderungen nicht durch AVAYA selbst, sondern nur durch den beauftragten TNB, durchgeführt werden, so kann AVAYA keine festen Zusagen hinsichtlich des Ausführungstermins treffen.

4. Besondere Geschäftsbedingungen (Ergänzungen zu den „Allgemeinen Geschäftsbedingungen Carrier Services“)

§4 Vertragsdauer (Beginn, Laufzeit, Tarifwechsel, Kündigung, Rücktritt)

- (11) Sollte sich der Kunde vor betriebsfähiger Bereitstellung der Leistung dazu entschließen, vom Vertrag zurückzutreten (Storno), so ist der Kunde verpflichtet, AVAYA die Kosten, die ihr im Vertrauen auf Erfüllung des Vertrages bereits entstanden sind, durch die Stornierung explizit entstehen und den entgangenen Gewinn zu ersetzen. Dem Kunden steht der Nachweis offen, dass AVAYA durch den Rücktritt ein geringerer Schaden entstanden ist.

§5 Bereitstellung der Leistung

- (3) AVAYA bestätigt nach Auftragserteilung und kaufmännischer Prüfung den Auftragseingang an den Kunden. Voraussetzung für die Inbetriebnahme des Anschlusses „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ im Rahmen der Kombi-Option ist die funktionsbereite Bereitstellung der Internetanbindung von AVAYA bzw. der vorhandene kundeneigene Internetanbindung, welche als Basis für den SIP Anschluss dient. Information hierzu finden Sie in der entsprechend zugrunde liegenden Leistungsbeschreibung der Internetanbindung.

Ist der Internetanschluss bereitgestellt wird AVAYA in Absprache mit dem Kunden die Einrichtung und Freischaltung der SIP-Anschlüsse koordinieren.

- (4) Wünsche des Kunden bezüglich eines Installationstermins werden, soweit möglich, berücksichtigt. Fixtermine können, da die Leistungen von Vorleistungen Dritter abhängig sind, von AVAYA nicht genannt werden.

§6 Leistungen

- (3) Sofern der Kunde weitere technische Unterstützung wünscht, die in der hier beschriebenen Leistung nicht enthalten ist, kann AVAYA eine solche Unterstützung im Rahmen der technischen und betrieblichen Möglichkeiten gegen entsprechende Aufwandsentschädigung erbringen. Eine solche Unterstützung muss vom Kunden separat beauftragt werden. Für nicht von AVAYA bereit gestellte Hardware oder Hardware die ihr „End-of-Life“ erreicht hat, kann AVAYA keine Unterstützung leisten.
- (4) AVAYA ist von der Verpflichtung zu Leistung frei, soweit erforderliche behördliche Genehmigungen nicht erteilt bzw. widerrufen werden. Gleiches gilt im Falle von etwaigen Nachbarschaftswidersprüchen oder anderen Rechtsbehelfen Dritter gegen die Installation. Minderungs-, Erstattungs- oder Schadenersatzansprüche des Kunden gegenüber AVAYA sind in diesem Fall ausgeschlossen.

§8 Mitwirkung des Kunden, Nutzungsvoraussetzungen und Missbrauchsverbot

- (8) Der Kunde ist dafür verantwortlich, dass die Angaben auf dem Auftrag korrekt und vollständig sind. AVAYA prüft die Angaben auf allgemeine Netzverträglichkeit und behält sich vor, ggf. Änderungen in Absprache mit dem Kunden vorzunehmen. AVAYA weist darauf hin, dass es durch die Übermittlung von fehlerhaften oder unleserlichen Auftragsdaten zu Verzögerungen bei der Bereitstellung kommen kann, für die AVAYA nicht einzustehen hat. Dadurch nachweislich entstehende Kosten kann AVAYA gegenüber dem Kunden geltend machen.
- (9) Bei Änderung und Erweiterungen der Sprachanschlüsse ist der Kunde verpflichtet AVAYA unverzüglich schriftlich in Kenntnis zu setzen. Änderungen während der Vertragslaufzeit werden automatisch in den Vertrag aufgenommen und sind Vertragsbestandteil.
- (10) Für die Bereitstellung der Kombi-Option ist ein „Eco Internet (DSL)“, „Eco Internet (WLL)“, „Eco Internet Leased Line“, „Eco Internet Leased Line Business“ oder „Eco PrivateNet Business“-Anschluss, der über die Funktion Voice-Ready und eine ausreichende Bandbreite für die gewünschte Anzahl von Sprachkanälen verfügt, für den Zeitraum der Vertragslaufzeit zur Verfügung zu stellen.
- (11) Für die Bereitstellung der Kombi-Option über Fremdanbindung ist ein bestellbare Internetanbindung von AVAYA oder eine kundeneigene Datenanbindung, die über eine ausreichende Bandbreite für die gewünschte Anzahl von Sprachkanälen verfügt, für den Zeitraum der Vertragslaufzeit zur Verfügung zu stellen.
- (12) Voraussetzung für die Anschaltung des Kunden ist bei vorhandenen Anschlüssen die Übertragung (Portierung) der Anschlüsse von dem derzeitigen TNB zu dem von AVAYA ausgewählten TNB. Hierzu füllt der Kunde eine so genannte Kundenerklärung aus und sendet diese unterschrieben an AVAYA.
- (13) Sofern bei den Anschlüssen des bisherigen Netzbetreibers z. B. ein T-DSL-Anschluss oder ein Telefon-/Datentarif aufgeschaltet wurde, ist der Kunde verpflichtet, diese Leistungen rechtzeitig bei seinem bisherigen Netzbetreiber zu kündigen, da diese mit Entfall der bisherigen Anschlüsse nicht weiter betrieben werden können.

- (14) Der Flatrate-Tarif gilt ausschließlich für direkte Mensch-zu-Mensch Gespräche, sowie für direkte Faxverbindungen. Alle beinhalteten Tarifzonen entnehmen Sie bitte der zum Vertrag gültigen Preisliste.

- (15) Telekommunikationsdiensteanbieter, Anbieter für Mehrwertdienste und für Massenkommunikationsdienste, insbesondere Anbieter von Faxbroadcastdiensten, Call-Center und Telefonmarketing-Leistungen sind von dem Flatrate-Tarif ausgeschlossen. Eine dauerhafte Vernetzung oder Verbindung von Standorten mit diesem Flatrate-Tarif wird untersagt.

- (16) Untersagt ist ferner das Routing des internen Sprachverkehrs eines oder mehrerer Standorte auf einen einzelnen Anschluss mit Flatrate-Tarif, es sei denn, für alle Anschlüsse innerhalb des Kundenstandortes bzw. der betroffenen Standorte ist der „Eco SIP Premium“, „Voice Service SIP Premium“, „Eco SIP Premium Professional“ bzw. „Voice Service SIP Premium Professional“ Flatrate-Tarif eingerichtet.

- (17) Untersagt ist ferner, von außen ankommende Gespräche (z. B. Mobilfunkgespräche) sowie Faxverbindungen über einen Anschluss mit Flatrate-Tarif zurück in das öffentliche Netz zu routen beziehungsweise weiterzuleiten.

- (18) Der Flatrate-Tarif muss für alle Anschlüsse gebucht werden, welche sich physikalisch hinter eine Anlagenrufnummer verbergen. Es ist nicht möglich den Flatrate-Tarif für eine Teilmenge der beauftragten Anschlüsse zu buchen.

- (19) AVAYA ist berechtigt, bei Verstoß oder Missachtung der vorgenannten Bedingungen den Flatrate-Tarif fristlos zu kündigen und eventuell entstandenen Schaden nachzufordern. Unabhängig davon wird der Anschluss in einem solchen Fall mit dem Volumentarif weiter berechnet, der zum Zeitpunkt des Vertragsabschluss über den Flatrate-Tarif gültig gewesen wäre. Ein außerordentliches Kündigungsrecht für den Kunden ergibt sich dadurch ausdrücklich nicht.

- (20) Soweit der Kunde berechtigt ist, Rufumleitungen auf den von AVAYA zur Verfügung gestellten Telekommunikationsdienstleistungen einzurichten, so darf das Anrufaufkommen bei einer Weiterleitung in Mobilfunknetze nicht das verkehrssübliche Volumen übersteigen. Insbesondere bei Verbindungen mit Ursprung aus Ländern des Nicht-Europäischen Wirtschaftsraums behält sich AVAYA eine Kontrolle vor und das Recht, den Dienst bei anhaltender Inanspruchnahme und hierdurch bedingtem Missbrauchsverdacht nach vorherigen Hinweisen zu sperren und / oder die daraus resultierenden Mehrkosten nachzuberechnen.